

各 位

EPSホールディングス株式会社

**EP ファーマラインが「コンタクトセンター・アワード2019」
審査員特別賞 イノベーション・アワードを受賞！**

EP ファーマラインは、株式会社リックテレコム、コールセンタージャパン編集部が主催する「コンタクトセンター・アワード2019」において、審査員特別賞 イノベーション・アワードを受賞しました。

「コンタクトセンター・アワード」はコンタクトセンター運営会社が業種を超えて、お互いに業務改善や対応品質の向上などに関する取り組みを学び、競い合い、磨くことで、より良い顧客体験と経営貢献を図ることを目的として、2004年から毎年開催されています。

「審査員特別賞 イノベーション・アワード」は同アワードにおいて、審査員が独自の視点で“イノベーション”要素の強い取り組みを選定するものです。EP ファーマラインは「メディカルコミュニケーション検定」というイノベーション性の高い取り組みについてプレゼンテーションを行い、審査員からの高い評価を得て、本賞を受賞いたしました。

EP ファーマラインが、イノベーション性の高い取り組みを実施できたのは、コンタクトセンター運営に関して、クライアント企業様に長年にわたってご指導、ご助言頂いた賜であります。EP ファーマラインは高度なスキルや知識を兼ね備えたコミュニケーションを育成し大きく成長させることで、今後も医療用医薬品に関する適正な情報を必要としている人に、迅速に届けることに務め、クライアント企業様や社会に貢献して参ります。



◆プレゼンテーションタイトル

**医薬品コンタクトセンターにありそうでなかった検定基準が創り出す新しい業態？
「メディカルコミュニケーター」—多数の受託経験に基づく、次の一手と将来像—**

◆プレゼンテーション要旨

EP ファーマラインは製薬企業に特化したアウトソーサーとして、コンタクトセンター業務を委託いただいており、薬剤師等の有資格者のスタッフが「メディカルコミュニケーター」として応対に従事しています。

EP ファーマラインでは、長年にわたって数多くのクライアント企業様を支えてきた実績と、エキスパートとしての知見を有しており、これらを踏まえ、クライアント企業様が求める知識やスキルを標準化した「メディカルコミュニケーター検定」を開発し、継続的に実施する体制を構築いたしました。

この取り組みにより、クライアント企業様により高い応対品質をご提供することが可能になっただけでなく、コミュニケーターが切磋琢磨する環境が生まれ、コミュニケーターのモチベーションの向上にも繋がりました。また、コミュニケーターに対して知識だけではなく、幅広いスキル、マインドを求めることで、より高度な人材開発が可能となり、コミュニケーターのキャリアパスの可能性を広げることができるようになりました。